

P11 Analyse des Kunden-Erstkontaktes und des Beratungsgespräches in stationären Pflegeeinrichtungen in der Stadt Leipzig

Andrea Hertwig · Jörg Klewer · Nadine Fleischer

Online publiziert: 30. November 2011
© Springer-Verlag 2011

Einleitung/Zielstellung: Die stationären Pflegeeinrichtungen als Wachstumsmarkt müssen ihre Marketingstrategien gezielt einsetzen, um ihre Einmaligkeit und Unverwechselbarkeit zu präsentieren. Die Unterscheidungsmerkmale der Pflegeanbieter haben sich reduziert, mit der Folge, dass Angehörige und Pflegebedürftige einem intransparenten Markt gegenüber stehen und sich daher schlecht orientieren können und verunsichert sind. Daher sollte der Erstkontakt stationärer Pflegeanbieter in der Stadt Leipzig anhand der Bewertung des telefonischen Erstkontaktes, des persönlichen Beratungsgespräches sowie der persönlichen Eindrücke im Erstgespräch beurteilt werden.

Methodik: Auf der Grundlage eines konstruierten Fallbeispiels wurden in einer Querschnittstudie 60 Pflegeheime in der Stadt Leipzig im telefonischen Erstkontakt, in einem Beratungsgespräch und in einer Vorort-Begehung mittels Checklisten bewertet.

Ergebnisse: In allen Heimen konnte telefonisch ein Beratungsgespräch vereinbart werden. Es zeigte sich, dass die Gesprächsteilnehmer die Beratungsgespräche überwiegend freundlich führten, sich jedoch nicht alle Gesprächsteilnehmer ausreichend vorstellten. In der Mehrheit der Gespräche wurden die einrichtungsspezifischen Unterscheidungsmerkmale dem Kunden nicht umfassend präsentiert und viele Informationen mussten vom potentiellen Kunden jeweils erfragt werden.

Diskussion/Schlussfolgerungen: Es zeigte sich, dass der telefonische Erstkontakt und das Beratungsgespräch nicht ausreichend zur Kundengewinnung genutzt wurden. Diese Ergebnisse lassen vermuten, dass der stationäre Pflegemarkt in der Stadt Leipzig zu einem Verkäufermarkt tendiert, in dem die Pflegeanbieter nur wenige Aktivitäten zeigten, ihre Leistungen aktiv zu vermarkten.

A. Hertwig (✉) · N. Fleischer
Studiengang Pflegemanagement, Studienzentrum Dresden,
Hamburger Fern-Hochschule, Dresden, Deutschland

J. Klewer
Fakultät Gesundheits- und Pflegewissenschaften,
Westfälische Hochschule Zwickau, Zwickau, Deutschland